

経験者が語る！ ひとり情シスの苦悩と成長

PC・ネットワークの管理・活用を考える会
第二回クライアント管理勉強会【東京】

2015年1月21日(水)
藤岡 玲子

本日のアジェンダ

- 自己紹介
- 5年前の環境
- 行動方針
- 実際の行動
- 現在の環境（5年前との比較）
- 今後

自己紹介

- ソフトウェアハウスに入社。レコード店専用POSレジスターの営業推進に7年間携わる。営業の視点ではあるがデータベースの基礎を学ばせてもらった。言語はCOBOL。
- POSレジ事業縮小を機に出版社の関連会社に転職。通信教育教材の販売および顧客サポート業務に従事するも会社解散の空気を察して退職。派遣社員として働きながらデータベースを本格的に学び（Oracle、SQL server、Microsoft Access）、実績が認められ（？）CATV会社に正規雇用。料金督促システム開発・運用、データウェアハウス運用に携わる。
- 2009年9月より現在の職場にてシステム管理者となる。

求人の応募条件

- 「独自DB（Accessツール）の修正・改修をお願いします」
- 「パソコンのセットアップやメールアドレスの管理などもしていただくと幸いです」

※前任者は一年前に退職



2009年9月16日時点の環境

- 構 成 員：59名
- パソコン：69台（DELL/NEC/EPSON）
- セキュリティ対策：メインはNorton Internet Security。
ほかウイルスバスター/カスペルスキー
- ファイアウォール：なし
- サーバー：なし（I・Oデータ機器のNAS 2台あり）
- バックアップ：外付けHDD
- 情報セキュリティポリシ：特になし
- USBメモリ：トップが許可すればOK
（職員は状況により在宅勤務が可能）
- 情報管理：
 - 市販アプリA 国内情報
 - 市販アプリB 外国情報
 - 自社開発DB（Microsoft Accessで作成）

これは困った！

1. 情報セキュリティの運用・管理

- I・Oデータ機器のNASはウイルス対策できない。
- NASのアクセス権限設定機能を活用していない。
- USBメモリ紛失＝情報漏えいのリスクがある。
- ウイルス対策ソフトNorton Internet Securityは稼動状況の集中管理ができない。

2. システム運用・管理

- 障害対応の履歴がない。
- 職員の要望に応じて購入したアプリの管理リストがない。
- アプリのバージョンが複数あり図表が壊れることがある。

※ 「Visio2010」で作成したファイルを「Visio2003」で開くと一部の図形が大きくなる。

これは困った！！

3. 業務効率

- パソコン環境がまちまちで不具合発生時の原因特定に時間がかかる。
- ウイルス対策ソフトNorton 10ライセンスパックは1年更新。有効期限は69台同一ではなく10台ずつ異なりライセンス更新の手間がかかる。



どうしよう？

テーマ：理想的なシステム構成とは？

1. 費用がかからないことからスタート

- 情報セキュリティポリシーの作成
- 各種管理リストの作成
- パソコン環境の統一
- 標準アプリ、推奨アプリの選定

2. 独自DBの改善をすることで実績づくり

3. 費用がかかることは様子を見て相談

- Windowsサーバーの導入
- ファイアウォール製品の導入



独自DB改善で実績づくり

「ここをこうして欲しい」と言ってくるのは少数派。

「どうすれば業務が楽になる？」と聞いても答えは返ってこない。

- 「職場の業務を把握したいので情報の入力手順を教えて♪」と話かける。
 - ・ ○○情報の入力欄はないので備考欄に入力します
→専用の入力欄があるとよいですね。
 - ・ 画面上で並べ替えができないのでExcel出力します
→画面上に並べ替え機能がつけられますよ。
- 業務ミスが発生したら「Accessツールの改修で再発防止のお手伝いができますか？」と質問する。

設備投資は クライアントの口を借りる

トップは「特に問題は起っていない」とIT投資に後ろ向き。

とある職員がトップにこんな話をしてくれた。

「データバックアップはデータセンターをご利用ですか？」
「情報セキュリティ設備は相当なものなのでしょうね」とク
ライアントから聞かれたので「私は詳しいことはわかりませ
んが、**しっかりやっていますからご安心ください**と答えてお
きました」
＝第三者話法

★決め言葉★ ※PCNWでの学び①

〇〇なら大丈夫という“ブランド力”をさらに高めます！



Windowsサーバーを2台購入（2014年3月）

Symantec.cloudの導入（2014年4月）

情報管理の一元化をめざす

IT環境は整いつつあるものの・・・

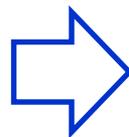
- (1) 情報管理ツールが複数あり業務が煩雑
- (2) 対応業務が増え、独自DBの改修は限界

市販アプリA

市販アプリB

独自DB

クライアント住所録



某情報管理システムで
一元管理

2013年12月 乗り換え準備開始。導入目標2014年5月

2014年11月 新情報管理システム導入

協力体制づくり

1. 座席移動（2013年12月）

- 事務担当者と机を並べていた → オフィスの隅に隔離

2. 総務との業務連携を見直し（2014年5月）

- IT備品選定と購入 → 選定はするが購入は総務
- ログインPW管理 → 総務
- プリンタのメンテ・故障対応 → 総務

3. チームITリーダー制度の導入（2014年6月）

- 技術グループの4チームでITリーダーを決める
- 4人のうち1人は責任者
- 簡単なPCトラブルには対応し、困難なものはエスカレーション
ITリーダー → IT責任者 → システム管理者

反発はあって当然

1. 素直に頭を下げる

- 複数の人から同時にヘルプの手があがることもあり、そんなときは助けてください、とお願いする。
- 新システム導入に忙しく手が回らない、とは言わない。

2. ITリーダーのメリットも訴える

- PC回りの知識が身につく → 快適なPC環境を維持できる
- コミュニケーション向上 → 仕事の話もしやすくなる

3. 継続的にフォローする

- 問い合わせ頻度、対応内容などを毎月聞き、感謝の意を伝える。

★協力者をつくろう★ ※PCNWでの学び②
相手のメリットを考える。常に周りに感謝。

2015年1月時点の環境

	2009年9月	2015年1月
構成員	59名	83名
パソコン	69台 (DELL/NEC/EPSON)	98台 (DELL)
セキュリティ対策	Norton/ウイルスバスターほか (個人用。集中管理不可)	Symantec Endpoint Protection (集中管理可能)
ファイアウォール	なし	なし
サーバー	N A S	Windowsサーバー
バックアップ	外付けHDD	外付けHDD
USBメモリ	使用可	使用禁止 (大塚商会のファイル共有サービスを使用)
情報管理	市販アプリ A、市販アプリ B、独自DB	某情報管理システム
情報セキュリティポリシー	なし	就業規定の中に盛り込み

オフィス移転は好機！？

7月中に引越し決定。

現在：10階＝事務、6階＝事務以外

7月：5階＝全職員、6階＝会議室

1. IT機器をすっきり収容できる

- 床上に置かれているルーター、書棚の隙間に無理やり設置したサーバーの収容スペースを確保するチャンス

2. 配線もすっきり

- 人員増に伴ってできたタコ足配線がなくなる

3. 設備増強のチャンス？

- オフィス家具やラック購入等で費用がかさむ。ファイアウォール製品も・・・

ご静聴ありがとうございました



テーマ：理想的なシステム構成とは？

ひとり情シスの苦悩はまだまだ続きます。

オフィス引越し時の注意点

今後めざすべきもの

などのご意見、

アドバイスをよろしくお願いいたします。

ありがとうございました！

